

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan pembangunan kesehatan Indonesia Sehat 2015 adalah meningkatkan kesadaran, kemauan dan kemampuan hidup sehat bagi setiap orang agar terwujud derajat kesehatan masyarakat yang optimal melalui terciptanya masyarakat, bangsa dan Negara Indonesia yang ditandai oleh penduduknya yang hidup dalam lingkungan dan dengan perilaku hidup sehat serta memiliki kemampuan untuk menjangkau pelayanan dan fasilitas kesehatan yang bermutu secara adil dan merata diseluruh wilayah Republik Indonesia dan dapat mewujudkan bangsa Yang mandiri maju dan sejahtera. Sejalan dengan tujuan pembangunan yang berwawasan kesehatan dan kesejahteraan maka pemerintah telah menetapkan pola dasar pembangunan yaitu pembangunan mutu SDM di berbagai sektor serta masih menitik beratkan pada program-program pra-upaya kuratif dan rehabilitatif yang didukung oleh informasi kesehatan secara berkesinambungan sehingga dapat mewujudkan masyarakat yang berperilaku hidup sehat, lingkungan sehat dan memiliki kemampuan untuk menolong dirinya sendiri serta dapat menjangkau pelayanan kesehatan yang berkualitas di tahun 2015 (Depkes RI,2010).

misi Indonesia Sehat 2010 adalah dengan meningkatkan akses masyarakat terhadap pelayanan kesehatan yang berkualitas dengan sasaran utamanya adalah tersedianya sumber daya manusia yang kompeten di setiap desa, pelayanan kesehatan di rumah sakit, puskesmas dan jaringan memenuhi mutu (Saputra, 2010).

Rumah sakit merupakan salah satu unit usaha yang memberikan pelayanan jasa kesehatan. Keberhasilan sebuah rumah sakit dinilai dari mutu pelayanan kesehatan yang diberikan, bukan dari biaya. Apabila mutu pelayanan yang diberikan terjamin, hasilnya adalah permintaan pasar akan naik sehingga akan meningkatkan revenue rumah sakit (Nursalam, 2011).

Rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta telah menetapkan 103 indikator mutu pelayanan yang akan dinilai serta dianalisis disetiap 3 bulan. Capaian hasil indikator ini dilakukan evaluasi dan tindakan lanjut perbaikannya untuk meningkatkan mutu pelayanan dengan tetap mengedepankan keselamatan pasien.

Mutu dan pelayanan merupakan sarana untuk mencapai kepuasan pasien. Tujuan utamanya menghasilkan pasien yang puas dan setia uang akan konsisten untuk terus memanfaatkan pelayanan yang tersedia. Oleh karena itu memberikan mutu yang tinggi dan pelayanan yang prima merupakan suatu keharusan apabila ingin mencapai pasien yang puas dan setia sebab jika pasien tidak puas dia akan menghentikan untuk mengakses pelayanan oleh penyedia.

Melihat uraian diatas, maka penelitian ingin meneliti gambaran pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

B. Rumusan masalah penelitian

Saat ini, rumah sakit semakin meningkat. Dan mutu pelayanan kesehatan juga penting untuk layanan di rumah sakit. Berdasarkan uraian diatas maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adakah gambaran pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan kesehatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

C. Tujuan penelitian

1. Tujuan umum

Tujuan umum dari penelitian ini adalah untuk mengetahui gambaran pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.

2. Tujuan khusus

Penelitian ini bertujuan untuk :

- a. Mengetahui gambaran tingkat pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta.
- b. Mengetahui gambaran mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit PKU Muhammadiyah Surakarta. Berdasarkan pendidikan.

- c. Mengetahui gambaran pelaksanaan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan di rumah sakit PKU muhammadiyah Surakarta.

D. Manfaat Penelitian

Dengan dilakukan penelitian ini, maka dapat di ambil manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberi informasi ilmiah kepada tenaga medis maupun masyarakat dengan gambaran pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan.

2. Manfaat praktis

- a. Hasil penelitian ini dapat memberikan informasi ilmiah mengenai gambaran pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan.
- b. Hasil penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan untuk mengembangkan ilmu keperawatan di masa mendatang.
- c. Hasil penelitian ini dapat meningkat pemahaman gambaran pengetahuan perawat tentang mutu pelayanan keperawatan.

E. Keaslian Penelitian

1. Indrayani (2007), dengan penelitian judul “Hubungan antara Mutu Pelayanan Keperawatan dengan Kepuasan Pasien Rawat Inap di Rumah Sakit Islam Surakarta” Hasil penelitian ini menyebutkan bahwa mutu pelayanan keperawatan memiliki korelasi positif yang kuat dengan tingkat kepuasan pasien.
2. Siswadi (2006), sebuah skripsi dengan judul “ Analisa Kepuasan pasien ditinjau dari aspek mutu pelayanan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta” Hasil penelitian ini menyebutkan adanya gambaran karakteristik dan hubungan yang signifikan antara variabel bebas (ketrampilan, empati, dan penampilan) dengan kepuasan terhadap mutu asuhan keperawatan di Rumah Sakit Islam Surakarta. Sedangkan item komunikasi, sikap, dan fasilitas tidak ada hubungannya dengan kepuasan terhadap mutu asuhan keperawatan.
3. Mulyanto (2006), meneliti faktor persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap dan hubungannya dengan kesediaan pemanfaatan ulang di Rumah Sakit Daerah Dokter Raden Soedjati Purwodadi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa persepsi pasien terhadap mutu pelayanan rawat inap yang terdiri dari persepsi terhadap mutu pelayanan admisi, mutu pelayanan dokter, mutu pelayanan perawat, mutu sarana dan lingkungan berhubungan secara signifikan dengan kesediaan pemanfaatan ulang pelayanan.

4. Sri Berdi Karyati (2006), meneliti pengaruh persepsi pasien tentang mutu pelayanan dokter spesialis obstetri dan ginekologi dengan minat kunjungan ulang pasien di Instalasi Rawat Jalan RSI Sultan Agung Semarang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa ternyata dari variabel mutu pelayanan dokter yang diteliti yakni ketepatan datang, ketrampilan teknis medis, ketersediaan waktu konsultasi, pengetahuan ilmiah dokter dan hubungan interpersonal dokter, yang memiliki pengaruh secara bersama-sama terhadap minat kunjungan ulang adalah faktor ketepatan datang dan ketrampilan teknis medis dokter.